

宜蘭縣大同鄉戶政事務所

108年度提升服務品質績效報告

108年9月

第 1 頁，共 10 頁

宜蘭縣大同鄉戶政事務所108年度提升服務品質績效報告

壹、計畫依據

宜蘭縣政府108年8月15日府計研字第1080136415號函。

貳、計畫目標

- 一、提升服務品質，以縣民立場，創新服務內涵。
- 二、持續檢討服務領域及作業流程，導入企業觀念及管理，加強便民服務。
- 三、以客製化的服務，展現政府「以客為尊」的精神，達到卓越服務的終極目
標。
- 四、積極推動以專業、便民、高效率的服務形象，提升為民服務品質。

參、實施對象

本所全體同仁

肆、執行策略、方法

本執行計畫包含「落實品質研發」、「便捷服務程序」、「重視民意輿情」及「善用社會資源」等四項工作構面。

實施要領	執行策略	執行方法	完成期限
服務流程便捷性	一、單一窗口全功能服務。	(一)受理案件實施「一處收件，全程服務」，提升窗口服務效能，縮短民眾等候時間。 (二)實施「預審制度」，遇有民眾等辦情形，由服務人員先行審核附繳書證，縮短等候辦理時間。	經常辦理
	二、申辦案件流程簡化及縮短等候或處理時間。	(一)機關應提供法律諮詢服務，對於民眾申請案件，應提供諮詢服務。 (二)民眾申辦案件未攜帶他方戶口名簿，以行政機關協助諮詢。 (三)民眾申辦案件未攜帶他方戶口名簿，以行政機關協助諮詢。 (四)民眾申辦案件未攜帶他方戶口名簿，以行政機關協助諮詢。 (五)民眾申辦案件未攜帶他方戶口名簿，以行政機關協助諮詢。	經常辦理
服務流程透明度	一、案件處理流程查詢公開並提供案件承辦資訊及種類。	(一)於服務場所及網站公布本所服務時間、聯絡地址電話、及申辦書證收費標準供民眾瀏覽查詢。 (二)對於證件未備齊民眾開立一次告知單，避免民眾多次往返。	經常辦理
	二、提供案件處理流程主動通知及確認。	(一)於本所網站公布申請須知，並提供各項申請表格供民眾下載，且配合縣府編印申請手冊發送民眾週知。 (二)服務櫃台於受理案件時，列印申請書經申請人詳細核對無訛後簽章確認，以確保資料正確性。	經常辦理
實施要領	執行策略	執行作法	完成期限
服務場所便利性	一、機關洽公環境便捷	(一)持續加強本所環境綠美化、懸掛藝術畫作及原住民圖騰等，增添人文及原住民文化氣息。 (二)民眾等候區提供書報雜誌及政令宣導書件供民眾參閱。	經常辦理

		<p>(三)善用公佈欄，更新宣導相關政令。</p> <p>(四)設置民眾拍照服務區，提供補發國民身分證及結婚民眾拍照服務。</p> <p>(五)響應政府環保政策，積極推動各項節能減碳環保作為，落實垃圾分類及資源回收再利用。</p>	
	二、服務設施合宜。	<p>(一)設置無障礙設施、身心障礙人士停車位、愛心服務鈴等貼心便民之洽公環境。</p> <p>(二)設置全功能服務台、民眾書寫桌、宣導資料櫃等。</p> <p>(三)其他設施：血壓計、書報雜誌架、雨傘及傘架、輕便雨衣、面紙、年節應景糖食、宣導品等。</p> <p>(四)提供等候民眾觀看電視等。</p>	經常辦理
服務行為友善性與專業性	一、加強服務禮儀與電話禮貌測試。	辦理電話禮貌測試，強化同仁電話禮儀，藉以提升服務效能。	經常辦理
	二、加強服務人員專業訓練。	<p>(一)參加法令研討教育訓練，提升同仁回應問題之精準及內容的正確率，藉以提昇同仁專業知識及業務處理流程熟悉度。</p> <p>(二)利用網路資源提供同仁參閱最新戶政法令規定。</p> <p>(三)蒐集戶政相關法令之輿情報導，以加強專業職能。</p> <p>(四)派遣同仁參加為民服務訓練講習，加強訓練同仁服務專業知能，以落實人力品質提升。</p>	經常辦理
實施要領	執行策略	執行方法	完成期限
服務行銷有效	宣導施政措施。	<p>(一)加強與鄉內各機關及社區連繫，廣為運用宣導各項施政績效。</p> <p>(二)以本所電子字幕機宣導各項政令及戶政資</p>	經常辦理

性		訊。 (三)利用本縣舉辦活動辦理戶政業務宣導。	
民眾滿意度	提升機關服務滿意度。	(一)設置意見箱及電子信箱辦理服務滿意度調查，並分析檢討改進，確實瞭解民眾對本所服務措施的觀感。 (二)實施走動式管理及服務，提供諮詢服務，聽取民眾意見，即時解決民眾疑難。	經常辦理
民眾意見處理有效性	民眾意見立即回應及處理。	(一)對於民眾意見與抱怨(含電子郵件、新聞輿情及現場)，均指派專人處理，且定期檢討。 (二)訂定本所民眾抱怨處理機制，立即回應並妥善處理民怨。 (三)即時處理民眾意見並給予回復，以提升服務效能及滿意度。	經常辦理
資訊公開適切性	公開法令、政策及服務資訊。	(一)於本所網站設置「資訊公開」專區，主動公開本所年度計畫、人口統計等戶政相關資訊。網路建置常見戶政問題「問答集FAQ」及申請須知，供民眾查詢閱覽。 (二)本所網站設置專區(國民身分證掛失及自然人憑證區...等)，提供民眾瀏覽參考。	經常辦理
資訊內容有效性	資訊內容及連結正確。	(一)定期更新網頁資料，確保資料正確無誤。 (二)所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確；引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。 (三)檢核各項網站連結資源，定期抽測內容之正確性。	經常辦理
實施要領	執行策略	執行方法	完成期限
資訊檢索完整	資訊檢索服務妥適及友	(一)加強本所網站改版及網站多樣性(公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等)檢索服務，且符合詮釋資料及	經常辦理

性與便捷性	善。	<p>分類檢索規範。</p> <p>(二)於本所網站(頁)外,另建置其他資料系統(如資料庫、線上學習、多媒體等)提供分類檢索服務。</p> <p>(三)提供檢索功能說明,使用範例、資訊檢索建議,另提供2種以上進階檢索功能,使資訊檢索多樣化且互動功能簡單易用。</p>	
線上服務量能擴展性	一、提供推廣線上服務項目。	<p>(一)本所網站與縣府員工業務網連結,供內部同仁使用,其中包括:線上文件庫(相關業務資料交換使用,提高行政效率)、數位學習、最新公告與訊息、常用連結下載等。</p> <p>(二)提供線上申辦戶籍謄本服務及民眾申請書表下載、服務申辦、取件通知及預約等服務。</p>	經常辦理
	二、電子參與多元。	<p>(一)本所網站提供民眾意見反映區,並對反映意見給予回復,作為與民眾雙向溝通橋樑。</p> <p>(二)於本所網站接受民眾陳情,並由主任指定專責人員給予適當處理回復。</p>	經常辦理
創新(意)服務情形	一、有價值的創意服務。	<p>(一)提供協尋親友服務,營造貼心服務形象。</p> <p>(二)辦理新移民生活輔導櫃台,提供諮詢、資源連結等服務。</p> <p>(三)不定時與地方社區領袖聯繫,協助解決部落戶政問題。</p> <p>(四)提供原住民權益宣導及宣導品與相關資源連結服務。</p> <p>(五)落實簡政便民,辦理跨機關七合一通報。</p>	經常辦理
	二、地點延伸創意服務。	<p>(一)因年邁行動不便及因病無法至戶政事務所辦理補發國民身分證、印鑑登記等,提供到府服務。</p> <p>(二)受理內政部公告得異地申辦戶籍登記案件,免除民眾往返奔波。</p> <p>(三)推動「出生、結婚及死亡登記到府服務」便民措施。</p> <p>(四)申請門牌及印鑑證明等資料提供行動化到府服務,即時辦理。</p>	經常辦理
實施要領	執行策略	執行方法	完成期限
	三、服務措	(一)實施中午彈性上班便民服務措施,嘉惠上班	經常辦理

	<p>施 執行方法 效能性。</p>	<p>族。 (二)配合民眾結婚時間，實施假日預約結婚登記服務。 (三)派員至本鄉4所國中學區受理應屆畢業生初領國民身分證。 (四)辦理「出生、結婚及死亡登記到府服務」便民措施，利用此項服務，讓民眾免於往返奔波。 (五)積極發現部落問題，結合行政及民間資源。</p>	
--	----------------------------	--	--

伍、未來努力方向

- 一、瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。
- 二、建立業務標準作業流程及處理時限，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、
問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。

陸、考核規定

- 一、依據年度為民服務工作事項，確實執行本計畫推動作法之基本指標，以落實為民服務品質工作。
- 二、本實施計畫考核作業如下：
 - (一) 年度查核：配合本縣政府「行政院服務品質獎」評獎作業。
 - (二) 平時查核：由本所主任依本執行計畫進行不定期考核。
 - (三) 上級考核：配合上級不定期考核。

柒、獎勵規定

經獲得縣府年度服務品質卓越獎，並推薦報請參加行政院服務品質獎評獎，協辦、承辦人優先推薦參與縣府年度績優員工評比。

宜蘭縣政府提升為民服務品質單位自評表

個別評審項目(單位自評)

項次	項目	評鑑內容	優點	待改善事項
一	落實品質研發	服務品質研究創新	一、參加為民服務訓練講習，加強服務專業知能，落實人力品質提升。 二、利用網路資源提供同仁參閱最新法令規定。	無
	服務品質研習訓練			
	全員參與改進			
	持續改進具體績效與激勵措施			
二	便捷服務程序	行政流程簡化 申辦窗口整合情形 服務自動化情形 作業標準建立及工作手冊內容 稽核制度建立情形	一、受理案件實施「一處收件，全程服務」提升窗口服務效能，縮短民眾等候時間。 二、提供線上申辦服務及民眾申請書表下載、服務申辦、取件通知及預約等服務。	無
三	重視民意輿情	社會輿情互動及溝通 施政宣導及走入群眾活動 民眾意見調查分析 為民服務工作手冊及為民服務白皮書內容 民眾陳情反映處理	一、實施走動式管理及服務，提供諮詢服務，聽取民眾意見，即時解決民眾疑難。 二、設置意見箱及電子信箱，並分析檢討改進，確實瞭解民眾對本所服務措施的觀感。	無
四	善用社會資源	志工、義工運用 委託民間辦理公共服務情形 結合民間應變突發事件情形 企業、團體服務據點運用情形	一、加強與鄉內各機關及社區聯繫，廣為運用宣導各項施政績效。 二、設置全功能服務台，民眾書寫桌及宣導資料櫃供民眾	無

		與社區關係互動	使用。	
		開放機關公用設施運用情形	三、落實簡政便民， 辦 理跨機關七合一通 報服務。	